ワンタイムパスワードアプリ
利用者マニュアル

横浜信用金庫

はじめに

このたびは、「ワンタイムパスワードアプリ」をご利用いただき、まことにありがとうございます。

●ワンタイムパスワードアプリをご利用の前に、本書をご覧になり、正しくお取り扱いください。

取扱説明書（本書）のご使用にあたって

目次　➡　P. 2

ご注意

・本書の一部、または全部を無断で転載することは、禁止されております。
・本書の内容は、将来予告無しに変更する場合があります。
・記載されている会社名、製品名およびサービス名等は、各社の商標または登録商標です。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

目次

はじめに ・・・

3. 応用操作

ワンタイムパスワードアプリを起動する ・・・・・・・・・・・・・・・・・18
（複数のトークンが登録されている場合
アプリロックの設定が行われている場合
すべての設定が行われている場合
（複数トークンの登録、アプリロック設定のあるトークンをご利用の場合））
トークンを切り替える ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21
トークンを追加する ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・22
トークンを削除する ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・24
アプリロックを設定する ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・25
アプリロックコードを変更する ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・26
設定したアプリロックを無効にする ・・・・・・・・・・・・・・・・・・27

有効期限を更新する ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・28
（有効期限まで30日以内の場合
有効期限が切れている場合）
パスワードを補正する ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・30
ワンタイムパスワードアプリのバージョンを確認する ・・・・・・・・・31
ワンタイムパスワードアプリをバージョンアップする ・・・・・・・・・32
（DoCoMoの場合
auの場合
SoftBankの場合）
ワンタイムパスワードアプリを削除する ・・・・・・・・・・・・・・・・38

4. 困ったときは

auメモリー不足について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・40
よくある質問 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・41
エラー表示一覧 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・50

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

こんなことができます

■　ワンタイムパスワードアプリとは

「ワンタイムパスワードアプリ」とは、1分間に1回変化するワンタイムパスワードを表示させる、携帯電話用アプリケーションです。

ワンタイムパスワードを使用することにより、たとえインターネット上でパスワードを盗聴されたとしても、1分後には意味のない文字列となるため、インターネット上の認証を非常に安全に行うことができます。

本アプリは以下のような特徴を持っています。

●携帯電話内に格納できるため、持ち運びが便利です。

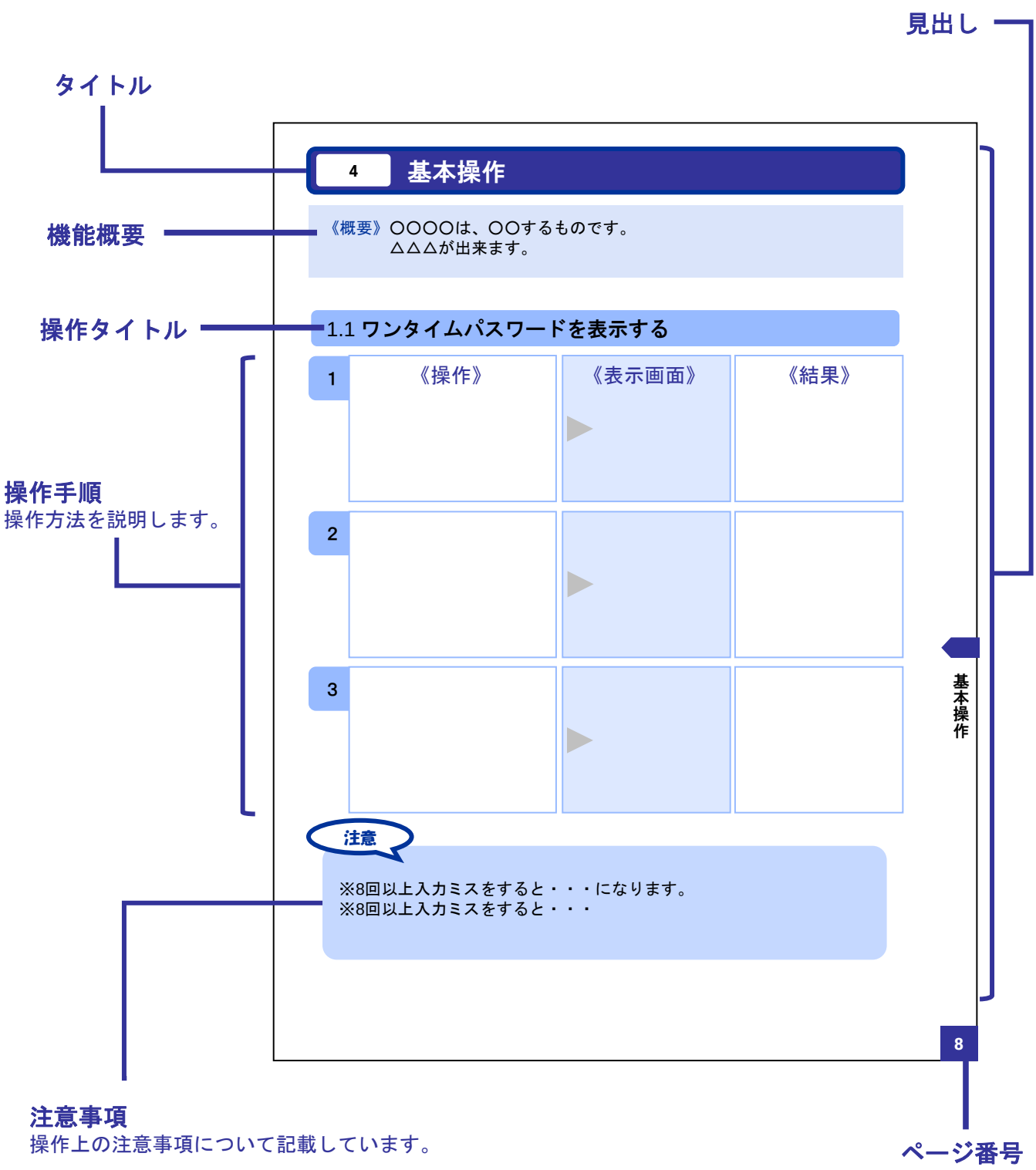
●ワンタイムパスワードを表示させる際、通信は行いません。

●1つのアプリに10個までのトークン（パスワードを生成する機能）を格納できます。

●アプリロック機能を設定できます。（任意）

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

本書の見かた

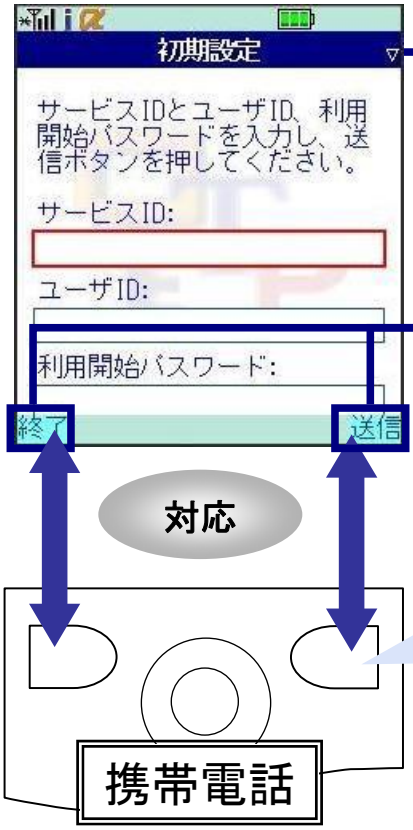


本書で記載されている画面は、実際の画面とは異なる場合があります。
操作の目安としてご利用ください。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

ディスプレイの見かた

■ 操作画面



画面タイトル
表示中の画面の
タイトルです。

ソフトキー表示

ソフトキーを押すと、画面に表示中の機能を実行します。

例：左の画面表示の場合、

右ソフトキー押下
⇒入力した内容を送信する
左ソフトキー押下
⇒ワンタイムパスワードアプリを終了する

■ ワンタイムパスワード画面

インジゲータ
次のパスワードが表示されるまでの残り時間を表しています。（１目盛りが１０秒）

ワンタイムパスワード

有効期限
表示中のトークンの有効期限です。

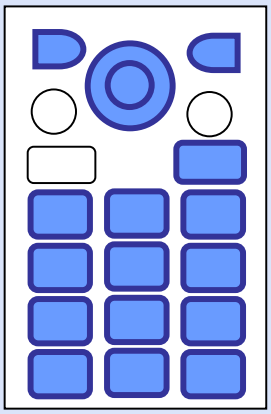
ロゴ
表示中のトークンのロゴです。

シリアルナンバー(SN)
表示中のトークンの
シリアルナンバーです。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

操作について

ワンタイムパスワードアプリは、以下のキーを使って操作します。



・右ソフトキー
・左ソフトキー
・矢印キー
・数字キー
・終話キー

ボタンの表記

右ソフトキー		
左ソフトキー		
矢印キー		中央を押す。
		上を押す。
		下を押す。
		左を押す。
		右を押す。
数字キー	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0	
終話キー		

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

初期設定

1 初期設定

1.1 時刻を設定する

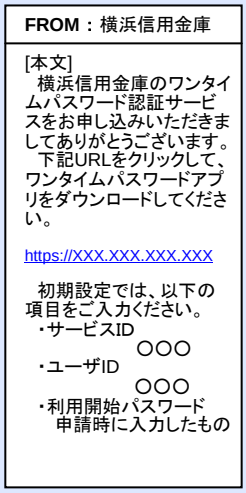
携帯電話の日時が正しいことを確認します。

本アプリは、現在の時刻をパスワードの生成に使用しています。
アプリをご利用になる前に、お使いの携帯電話の日時を正しく設定してください。
設定方法につきましては、携帯電話に付属の取扱説明書をご確認ください。

1.2 ワンタイムパスワードアプリをダウンロードする

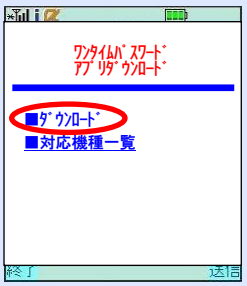
1.2.1 DoCoMo の場合

1 ワンタイムパスワード認証サービスの提供サイトで、ご利用申請を行ってください。



サービス提供サイトよりメールが送信されます。

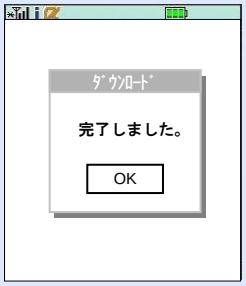
2 メール記載のダウンロード用URLをクリックしてください。



アプリダウンロード画面が表示されます。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

3 「ダウンロード」をクリックしてください。



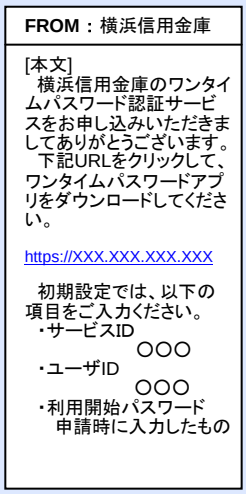
アプリのダウンロード完了画面が表示されます。

注意

アプリダウンロード完了時に、「1.3　初期設定をする」を参照に初期設定を行ってください。

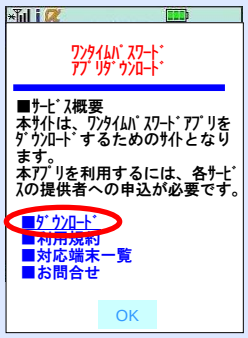
1.2.2　au の場合

1 ワンタイムパスワード認証サービスの提供サイトで、ご利用申請を行ってください。



サービス提供サイトよりメールが送信されます。

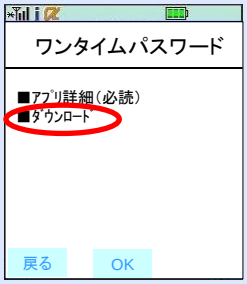
2 メール記載のダウンロード用URLをクリックしてください。



アプリダウンロード画面が表示されます。

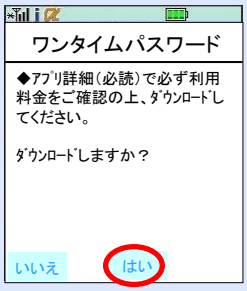
Copyright©2013　yokohama shinkin bank

3 「ダウンロード」をクリックしてください。



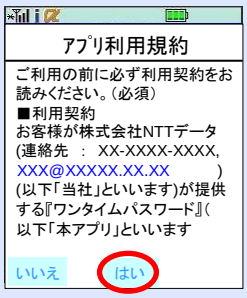
auのダウンロードセンターのダウンロード画面が表示されます。

4 「ダウンロード」をクリックしてください。



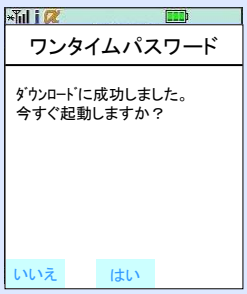
アプリダウンロードの注意事項が表示されます。

5 「はい」ボタンを押してください。



アプリ利用規約画面が表示されます。

6 利用規約を確認し「はい」ボタンを押してください。



アプリのダウンロード完了画面が表示されます。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

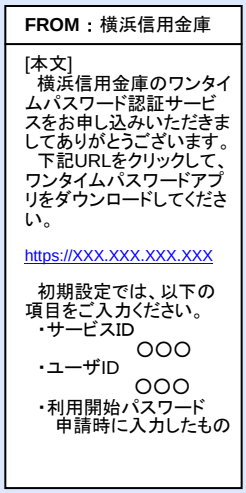
注意

アプリダウンロード完了時に、「1.3　初期設定をする」を参照に初期設定を行ってください。
アプリダウンロード先は、auのダウンロードサーバとなります。

1.2.3　SoftBank の場合

1

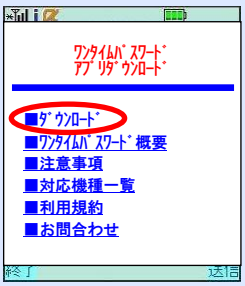
ワンタイムパスワード認証サービスの提供サイトで、ご利用申請を行ってください。



サービス提供サイトよりメールが送信されます。

2

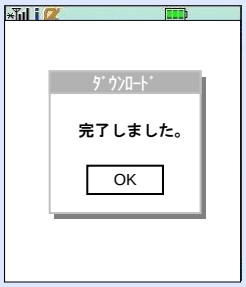
メール記載のダウンロード用URLをクリックしてください。



アプリダウンロード画面が表示されます。

3

「ダウンロード」をクリックしてください。



アプリのダウンロード完了画面が表示されます。

注意

アプリダウンロード完了時に、「1.3　初期設定をする」を参照に初期設定を行ってください。
アプリダウンロード先は、SoftBankのダウンロードサーバとなります。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

注意

ダウンロード先URLが記載されたメールが届かない場合は、ご利用の携帯電話のメール設定で、本サービスのドメインが許可されていない可能性があります。ドメイン「@otp-auth.net」が許可されているか確認してください。

ダウンロードには別途通信料がかかります。

携帯端末の機種によっては、「フルブラウザ」モードでインターネットを利用することができますが、本アプリは「フルブラウザ」モードでのダウンロードは出来ない仕様となっておりますので、お手数ですが「フルブラウザ」モードではなく通常の携帯ブラウザでダウンロードしていただきますようお願いいたします。

ダウンロード前に、端末に十分なバッテリー残量があることを確認し、電波状態が良好であることをご確認の上、アプリのダウンロードを実施してください。機種によっては、途中で通信が切断された場合、最初からダウンロードが必要となる場合があります。また、ダウンロード実施中は、他の操作をしないでください。

既にアプリをダウンロードされている場合は、この操作は必要ありません。

DoCoMoの場合、アプリの「通信設定」が「通信する」になっているかどうか確認してください。

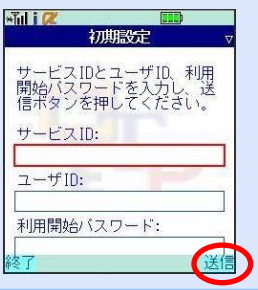
SoftBank端末の一部のメーカの端末で、端末の仕様上、アプリをダウンロードした直後、そのままアプリを起動するとエラーが表示されアプリが終了する場合があります。この場合は、アプリを再度起動すれば、正常に使用できるようになります。

au、及びSoftBankの場合、アプリのダウンロード先は各キャリアのダウンロードサイトとなりますので、ダウンロードサイトの都合により、ダウンロードが出来ない場合があります。特に、auについては、毎月第3火曜日のAM2時～7時が定期メンテナンス時間帯となっており、この時間帯はアプリのダウンロードが出来ない場合があります。ご不明な点はauの「総合案内」までお問い合わせください。

1.3 初期設定をする

初めて本アプリをお使いになるときの設定を行います。

1.3.1 トークンが存在しない場合

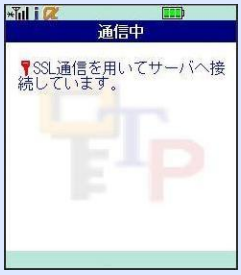
1	アプリを起動します。		「初期設定」画面が表示されます。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

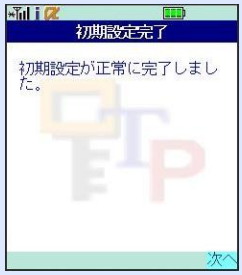
2

・サービスID（メールに記載）
・ユーザID （メールに記載）
・利用開始パスワード
（申請時に入力したもの）

を入力し、[送信]ボタンを押してください。



「通信中」画面が表示されます。



「初期設定完了」画面が表示されます。

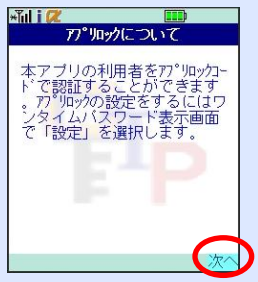
注意

ユーザIDの入力欄は、最初英字入力モードになっています。数字を入力する際は、入力モードを数字に切り替えて入力して下さい。設定方法につきましては、携帯電話に付属の取扱説明書をご確認下さい。

3

[次へ]ボタンを押してください。

※この画面は初期設定を行ったときに一度だけ表示されます。



「アプリロックについて」画面が表示されます。

4

「アプリロックについて」画面で、[次へ]ボタンを押してください。

「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

1.3.2 トークンが既に存在する場合

「3.3 トークンを追加する」をご参照下さい。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

基本操作

2 基本操作

2.1 ワンタイムパスワードを表示する

ワンタイムパスワードを表示します。

1 ワンタイムパスワードアプリを起動します。

「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

注意

ここでの説明は、以下の設定であることを前提としています。

- 登録されているトークンがひとつ
- アプリロックは未設定
- PIN設定のないトークン

2.2 ワンタイムパスワードアプリを終了する

ご利用中のワンタイムパスワードアプリを終了します。

1 「ワンタイムパスワード」画面で、[終了]ボタンを押してください。

ワンタイムパスワードアプリが終了します。

Copyright©2013 yokohama shinkin bank

応用操作

3 応用操作

3.1 ワンタイムパスワードアプリを起動する

アプリを起動します。ここでは以下のそれぞれの場合について説明します。

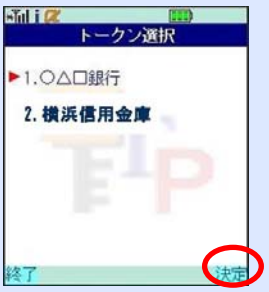
3.1.1 複数のトークンが登録されている場合

3.1.2 アプリロック設定が行われている場合（アプリロックについては **3.5** 参照のこと）

3.1.3 すべての設定が行われている場合

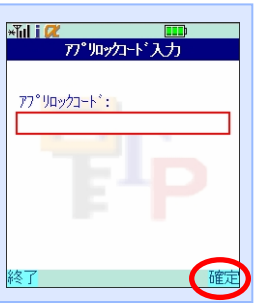
（複数トークンの登録、アプリロック設定のあるトークンをご利用の場合）

3.1.1 複数のトークンが登録されている場合

1	ワンタイムパスワードアプリを起動します。		「トークン選択」画面が表示されます。
2	任意のトークンを選択し、[決定]ボタンを押してください。		「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

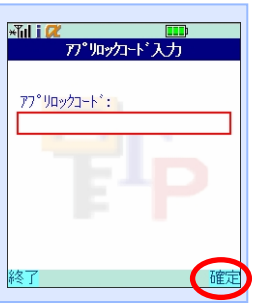
Copyright©2013　yokohama shinkin bank

3.1.2 アプリロック設定が行われている場合

1	ワンタイムパスワードアプリを起動します。		「アプリロックコード入力」画面が表示されます。
2	アプリロックコードを入力し、[確定]ボタンを押してください。		「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

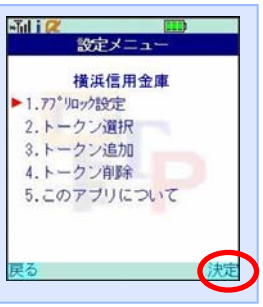
3.1.3 すべての設定が行われている場合

1	ワンタイムパスワードアプリを起動します。		「アプリロックコード入力」画面が表示されます。
2	アプリロックコードを入力し、[確定]ボタンを押してください。		「トークン選択」画面が表示されます。
3	任意のトークンを選択し、[決定]ボタンを押してください。		「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

3.2 トークンを切り替える

複数のトークンが登録されているときは任意のトークンを選択することができます。

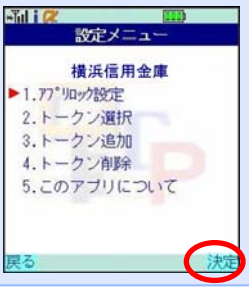
1	「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを押してください。		「設定メニュー」画面が表示されます。
2	「トークン選択」を選択し、[決定]ボタンを押してください。		「トークン選択」画面が表示されます。
3	任意のトークンを選択し、[決定]ボタンを押してください。		「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

3.3 トークンを追加する

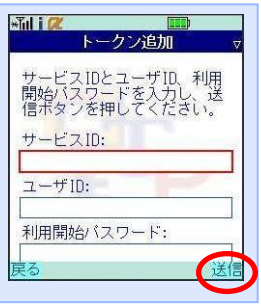
既にトークンが1つ以上存在する状態で、新たなトークンを発行する場合、トークンの追加を行います。

1 「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを押してください。



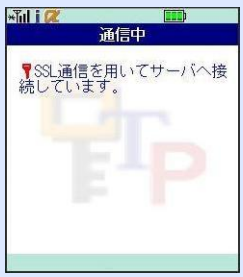
「設定メニュー」画面が表示されます。

2 「トークン追加」を選択し、[決定]ボタンを押してください。

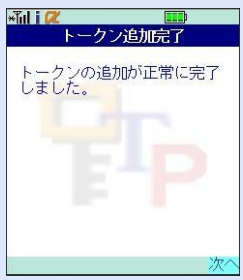


「トークン追加」画面が表示されます。

3 ・サービスID（メールに記載）
・ユーザID （メールに記載）
・利用開始パスワード
（申請時に入力したもの）
を入力し、[送信]ボタンを押してください。

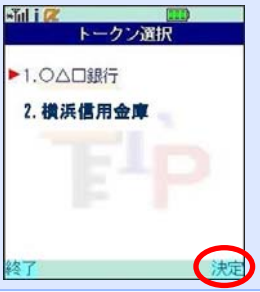


「通信中」画面が表示されます。



「トークン追加完了」画面が表示されます。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

4	[次へ]ボタンを押してください。		トークン選択画面が表示されます。
5	追加したサービス名称が表示されているか確認をしてください。 任意のトークンを選択し、[決定]ボタンを押してください。		「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

注意

トークンの登録は10件までです。

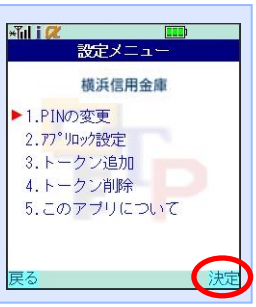
トークンがいっぱいになったときは、不要なトークンを削除してからトークンの追加を行ってください。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

3.4 トークンを削除する

登録したトークンを削除できます。

1 「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを押してください。

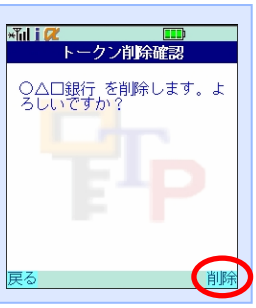


「設定メニュー」画面が表示されます。

2 「トークン削除」を選択し、[決定]ボタンを押してください。

「トークン削除」画面が表示されます。

3 削除するトークンを選択し、[削除]ボタンを押してください。

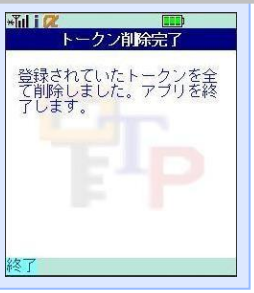


「トークン削除確認」画面が表示されます。

4 削除しようとしているトークンの名称に間違いが無ければ、[削除]ボタンを押してください。

「トークン選択」画面が表示されます。

すべてのトークンを削除したときは



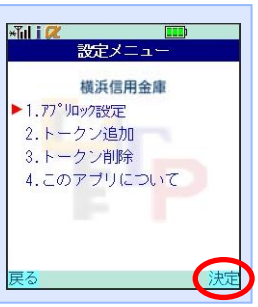
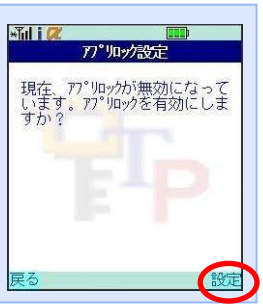
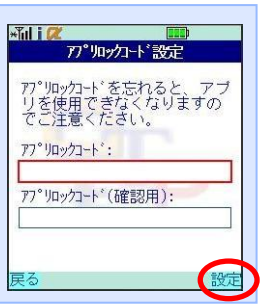
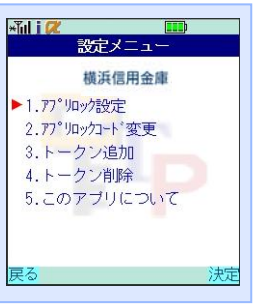
「トークン削除完了」画面が表示されます。

[終了]ボタンを押して、ワンタイムパスワードアプリを終了してください。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

3.5 アプリロックを設定する

アプリロックは、ワンタイムパスワードアプリをロックするための機能です。
アプリロックコードを設定することによって、第三者による不正利用を防止します。
アプリロックは、設定後に無効にすることもできます。また、変更も可能です。

1	「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを押してください。		「設定メニュー」画面が表示されます。
2	「アプリロック設定」を選択し、[決定]ボタンを押してください。		「アプリロック設定」画面が表示され、メッセージが表示されます。
3	[設定]ボタンを押してください。		「アプリロックコード設定」画面が表示されます。
4	「アプリロックコード」「アプリロックコード(確認用)」を入力し、[設定]ボタンを押してください。		「設定メニュー」画面が表示されます。 アプリロックが有効になりました。

注意

アプリロックコードで使用できる文字は、1～32文字の半角英数[アルファベット:A～Z, a～z, 数字:0～9]です。

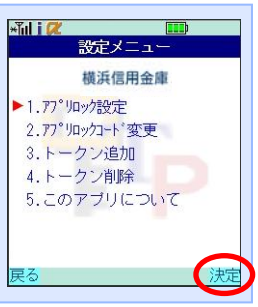
アプリロックコードを忘れてしまうとアプリを起動できなくなります。設定したアプリロックコードは忘れないようにしてください。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

3.6 アプリロックコードを変更する

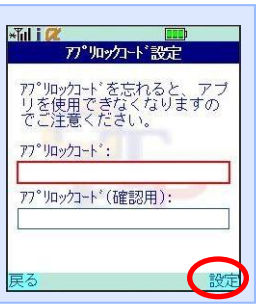
設定したアプリロックコードを変更します。

1 「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]を押してください。



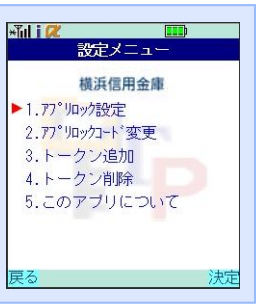
「設定メニュー」画面が表示されます。

2 「アプリロックコード変更」を選択し、[決定]ボタンを押してください。



「アプリロックコード設定」画面が表示されます。

3 「アプリロックコード」「アプリロックコード(確認用)」を入力し、[設定]ボタンを押してください。



「設定メニュー」画面が表示されます。

新しいアプリロックコードが設定されました。

注意

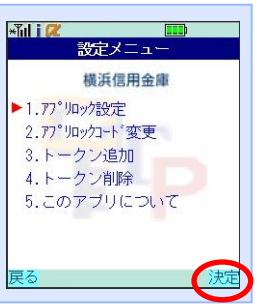
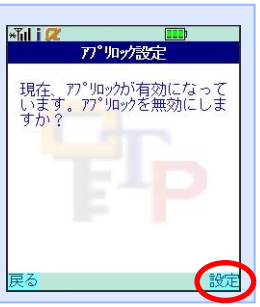
アプリロックコードで使用できる文字は、1～32文字の半角英数[アルファベット:A～Z, a～z, 数字:0～9]です。

アプリロックコードを忘れてしまうとアプリを起動できなくなります。設定したアプリロックコードは忘れないようにしてください。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

3.7 設定したアプリロックを無効にする

設定したアプリロックを無効にします。

1	「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを押してください。		「設定メニュー」画面が表示されます。
2	「アプリロック設定」を選択し、[決定]ボタンを押してください。		「アプリロック設定」画面が表示されます。
3	[設定]ボタンを押してください。		「設定メニュー」画面が表示されます。 アプリロックが無効になりました。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

3.9 有効期限を更新する

トークンには、有効期限が設定されています。

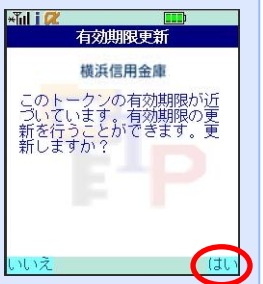
有効期限まで残り30日になると、「有効期限更新」画面が表示されます。
継続してご利用頂く場合は、有効期限の更新をしてください。

3.9.1 有効期限まで30日以内の場合

1

・登録されているトークンがひとつの場合
→アプリを起動します。

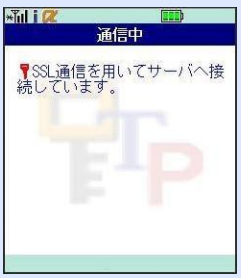
・複数のトークンが登録されている場合
→「設定メニュー」画面でトークンを選択します。



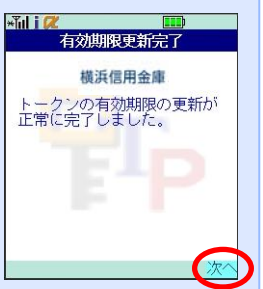
「有効期限更新」画面が表示されます。

2

[はい]ボタンを押してください。



「通信中」画面が表示されます。



「有効期限更新完了」画面が表示されます。

3

[次へ]ボタンを押してください。

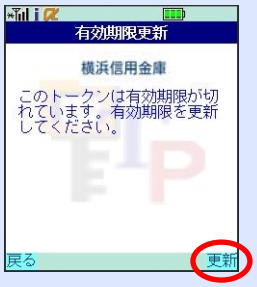
「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

3.9.2 有効期限が切れている場合

1

・登録されているトークンがひとつの場合
→アプリを起動します。
・複数のトークンが登録されている場合
→「設定メニュー」画面でトークンを選択します。

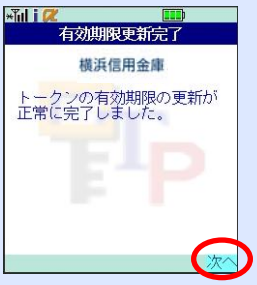


「有効期限更新」画面が表示されます。

2

[更新]ボタンを押してください。

「通信中」画面が表示されます。



「有効期限更新完了」画面が表示されます。

3

[次へ]ボタンを押してください。

「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

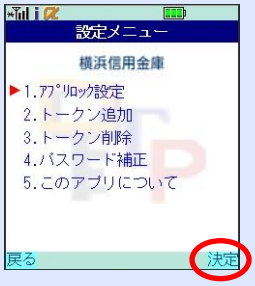
Copyright©2013　yokohama shinkin bank

3.10 パスワードを補正する

携帯電話の時計とサーバーの時計が大きくずれた場合に、正しく認証されない場合があります。

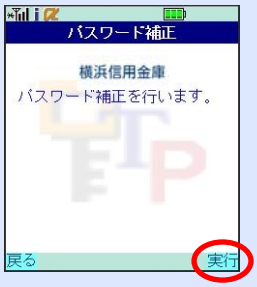
パスワード補正機能を使用することで、ワンタイムパスワードアプリとサーバーの時刻のずれを補正し、正しく認証を行うことができます。

1 「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを押してください。



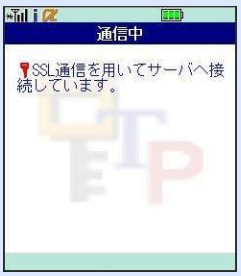
「設定メニュー」画面が表示されます。

2 「パスワード補正」を選択し、[決定]ボタンを押してください。

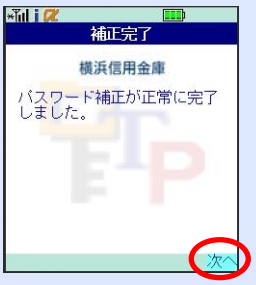


「パスワード補正」画面が表示されます。

3 [実行]ボタンを押してください。



「通信中」画面が表示されます。



「補正完了」画面が表示されます。

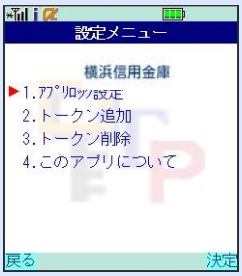
パスワード補正が完了しました。

注意

本機能を使う前に、まず携帯電話の日時が正しく設定されているか確認して下さい。
通常の場合、日時を正しく設定すれば、正しく認証を行うことができます。

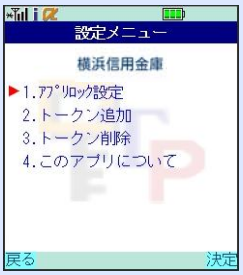
本機能を実行後は、2～3分待ってから認証を行って下さい。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

4	[次へ]ボタンを押してください。		「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。 ※PIN設定のあるトークンの場合、「PIN入力」画面が表示されます。

3.11 ワンタイムパスワードアプリのバージョンを確認する

本アプリのバージョン情報を確認できます。

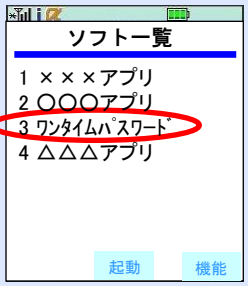
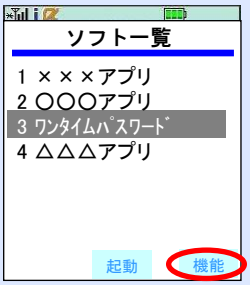
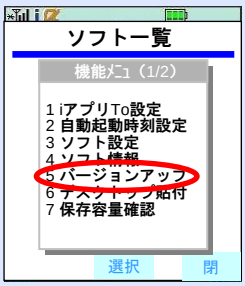
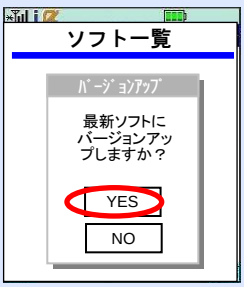
1	「ワンタイムパスワード」画面で、[設定]ボタンを押してください。		「設定メニュー」画面が表示されます。
2	「このアプリについて」を選択し、[決定]ボタンを押してください。		「このアプリについて」画面が表示され、アプリのバージョンが確認できます。 左の場合、Version2.0となります。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

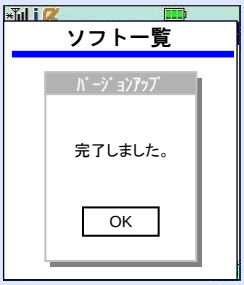
3.12 ワンタイムパスワードアプリをバージョンアップする

本アプリのバージョンアップを行います。

3.12.1 DoCoMo の場合

1	「メインメニュー」画面から「iアプリ」を選択してクリックし、「ソフトー覧」を選択してクリックしてください。		ソフトー覧画面が表示されます。
2	ソフトー覧画面でワンタイムパスワードアプリを選択してください。 ※アプリは起動しないでください。		ワンタイムパスワードアプリが選択されます。
3	「機能」ボタンを押してください。		「機能メニュー」画面が表示されます。
4	「バージョンアップ」を選択してクリックしてください。		バージョンアップの確認メッセージが表示されます。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

5	バージョンアップを行う場合は「YES」ボタンを押してください。		アプリのダウンロード完了画面が表示されます。

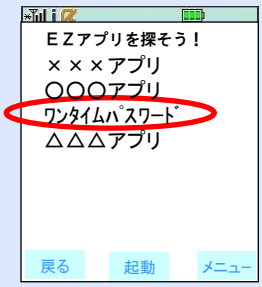
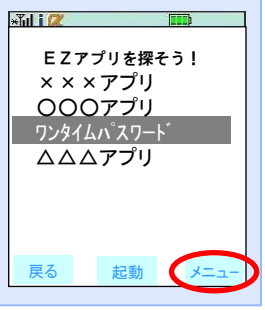
注意

バージョンアップ前に、端末に十分なバッテリー残量があることを確認し、電波状態が良好であることをご確認の上、アプリのバージョンアップを実施してください。また、バージョンアップ実施中は、他の操作をしないでください。

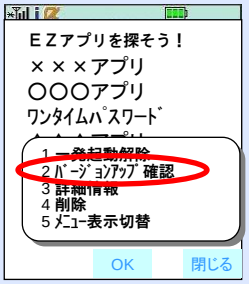
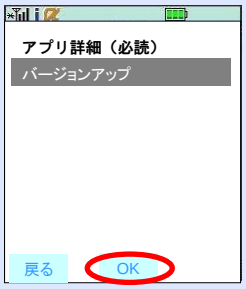
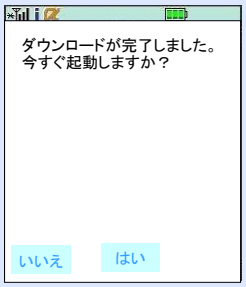
「ダウンロード済みです。」や「そのソフトは最新です。」などのメッセージが表示された場合は、すでに最新版のアプリがインストールされているので、バージョンアップの必要はありません。

機種によって、ボタンの名前や画面のイメージ、文言、表現等が上記とは異なる場合があります。ご不明な場合は、携帯端末の操作説明書のアプリのバージョンアップ方法に関する項目をご確認いただくか、DoCoMoの「DoCoMo インフォメーションセンター」までお問い合わせください。

3.12.2 au の場合

1	携帯の「アプリ」ボタンを押してください。		EZアプリの一覧画面が表示されます。
2	ソフト一覧画面でワンタイムパスワードアプリを選択してください。 ※アプリは起動しないでください。		ワンタイムパスワードアプリが選択されます。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

3	「メニュー」ボタンを押してください。		メニュー画面が表示されます。
4	「バージョンアップ確認」選択してクリックしてください。		バージョンアップ確認画面が表示されます。
5	「バージョンアップ」を選択して「OK」ボタンを押してください。		アプリのダウンロード完了画面が表示されます。

注意

バージョンアップ前に、端末に十分なバッテリー残量があることを確認し、電波状態が良好であることをご確認の上、アプリのバージョンアップを実施してください。また、バージョンアップ実施中は、他の操作をしないでください。

「最新のアプリはありません。」と表示された場合は、すでに最新版がインストールされているので、バージョンアップの必要はありません。また、すでに最新版がインストールされている場合にバージョンアップしようとすると、インストール済みのワンタイムアプリが起動する機種もあります。

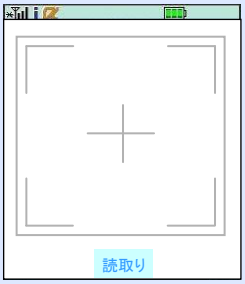
機種によって、ボタンの名前や画面のイメージ、文言、表現等が上記とは異なる場合があります。ご不明な場合は、携帯端末の操作説明書のアプリのバージョンアップ方法に関する項目をご確認いただくか、auの「総合案内」までお問い合わせください。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

3.12.3 SoftBank の場合

1

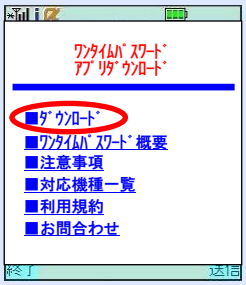
「バーコードリーダー」機能（QRコード読み取り機能）がある携帯端末をお持ちの方は、メインメニュー画面の「ツール」から「バーコードリーダー」機能を起動してください。
※機種によって「バーコードリーダー」機能の起動方法は異なります。



「バーコードリーダー」機能が起動されます。

2

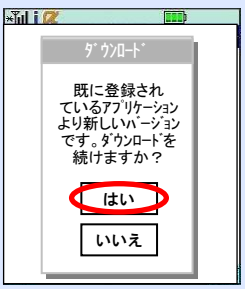
「バーコードリーダー」機能で下記のQRコードを読み取って、表示されたURLにアクセスしてください。



アプリダウンロード画面が表示されます。

3

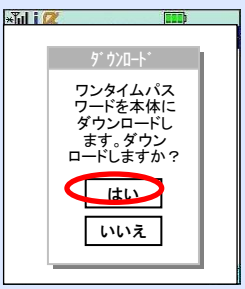
「ダウンロード」をクリックしてください。



バージョンアップの確認メッセージが表示されます。

4

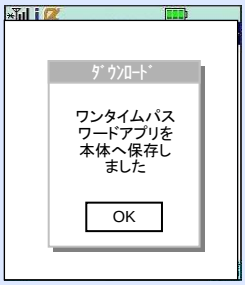
「はい」ボタンを押してください。



ダウンロードの確認メッセージが表示されます。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

5 「はい」ボタンを押してください。



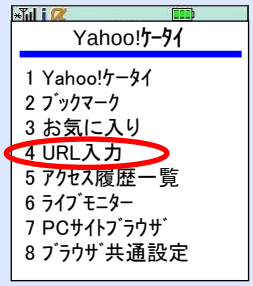
アプリのダウンロード完了画面が表示されます。

※　QRコード読み取り機能が搭載されていない端末をお持ちの方は、次ページを参照してください。
※ 上のQRコードはSoftBankが配布している「QRコードエディター for Mobile」で作成しています。

QRコード読み取り機能が搭載されていない端末をお持ちの方は、下記の方法でバージョンアップすることが出来ます。

1 「メインメニュー」画面から、「Yahoo!ケータイ」を選択してクリックしてください。

※　Vodafone携帯をお持ちの方は、「Yahoo!ケータイ」を「Vodafone Live!」と置き換えてください。

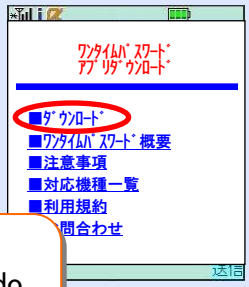


Yahoo!ケータイ（Vodafone Live!）のメニュー画面が表示されます。

2 「URL入力」を選択してクリックしてください。

URL入力画面が表示されます。

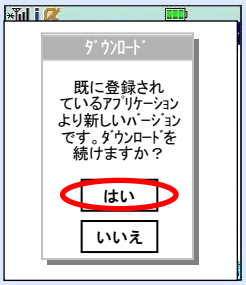
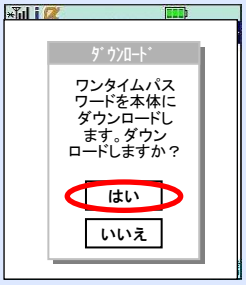
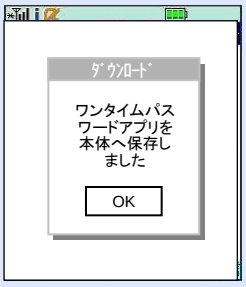
3 下記のダウンロード先URLを入力して、「完了」ボタンを押してください。



アプリダウンロード画面が表示されます。

【ダウンロード先URL】
https://dl.otp-auth.net/otpd/download.do
※「http://」ではなく「https://」であることにご注意ください。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

4	「ダウンロード」をクリックしてください。		バージョンアップの確認メッセージが表示されます。
5	「はい」ボタンを押してください。		ダウンロードの確認メッセージが表示されます。
6	「はい」ボタンを押してください。		アプリのダウンロード完了画面が表示されます。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

注意

バージョンアップ前に、端末に十分なバッテリー残量があることを確認し、電波状態が良好であることをご確認の上、アプリのバージョンアップを実施してください。また、バージョンアップ実施中は、他の操作をしないでください。

「バージョンが同じです。ダウンロードし上書きしますか？」や、「すでに登録されているアプリケーションと同じバージョンです。ダウンロードを続けますか？」などのメッセージが表示された場合は、すでに最新版がインストールされているので、バージョンアップの必要はありません。

バージョンアップの際、「データを新しいS!アプリに引き継ぎますか？」や「元のアプリのユーザデータを残して上書きしますか？」などのメッセージが表示された場合は「YES」を選択してバージョンアップを実施してください。

SoftBankの一部のメーカの端末で、端末の仕様上、アプリをダウンロードした直後、そのままアプリを起動するとエラーが表示されアプリが終了する場合があります。この場合は、アプリを再度起動すれば、正常に使用できるようになります。

バーコードリーダー機能（QRコード読み取り機能）の操作方法については、携帯端末の操作説明書をご確認いただくか、SoftBankの「総合案内」までお問い合わせください。

機種によって、ボタンの名前や画面のイメージ、文言、表現等が上記とは異なる場合があります。ご不明な場合は、携帯端末の操作説明書をご確認いただくか、SoftBankの「総合案内」までお問い合わせください。

3.13 ワンタイムパスワードアプリを削除する

ワンタイムパスワードアプリが不要になった場合、アプリを削除してください。

ワンタイムパスワード認証サービスから退会した場合、本アプリを削除してください。
削除方法につきましては、携帯電話に付属の取扱説明書をご確認ください。

ワンタイムパスワード認証サービスの退会方法については、サービス提供元のマニュアル、FAQをご参照いただくか、サービス提供元へお問い合わせください。

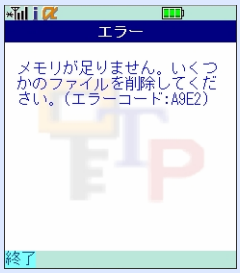
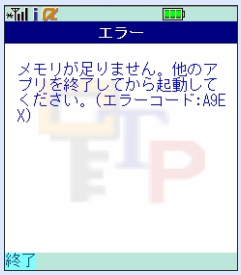
Copyright©2013　yokohama shinkin bank

困ったときは

4 困ったときは

4.1 au メモリ不足について

本アプリには、auの携帯をお使いの方にのみ現れるエラー画面があります。

エラーメッセージ	確認すること	対処
	メモリ(保存領域)がいっぱいではありませんか。	保存しているファイル(写真、画像、音楽など)をいくつか削除してください。
	他のアプリを起動していませんか。	他のアプリを終了させてから再度、本アプリを起動させてください。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

4.2 よくある質問

Q	A
新規トークンの登録ができない。	トークンの登録件数は10件までです。 登録されているトークンの件数を確認してください。 トークンを削除してから、新規トークンの追加登録を行ってください。 ➡ P.22-24
シリアル番号を知りたい。	ワンタイムパスワード画面で確認ができます。 （表示例：SN:12345678）
11個以上のトークンを登録したい。	ご利用いただけるトークンは10個までです。 不要なトークンを削除してからトークンの追加を行ってください。 ➡ P.22-24
表示されたワンタイムパスワードを使用するとエラーになる。	・携帯電話の日時が正確ではない可能性があります。 ⇒日時を正確に設定してください。 ・それでもエラーになる場合は、携帯電話の時計とサーバーの時計がずれている可能性があります。 ⇒パスワード補正機能を使用して下さい。 パスワード補正機能を実行後は、2～3分待ってから認証を行って下さい。 上記確認をしてもエラーになる場合は、トークンを一旦削除の上、再発行手続きが必要となります。サービス提供元のマニュアル、FAQをご参照いただくか、サービス提供元へお問い合わせください。 ➡ P.30
海外で使用したい。	携帯電話の日時は、日本時刻にあわせてご利用ください。 現地時刻にあわせて時刻の設定をした場合、正確なワンタイムパスワードが表示されず、正しく認証することができません。
携帯電話の機種変更をするときは。	ワンタイムパスワードアプリの再発行手続きが必要です。機種変更を行う前に、サービス提供元のマニュアル、FAQをご参照いただくか、サービス提供元へお問い合わせください。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

Q	A
携帯をなくしてしまった。 または 携帯を盗まれてしまった。	至急、お使いの携帯電話会社およびサービス提供元へご連絡ください。 引き続き、本サービスをご利用される場合は、ワンタイムパスワードアプリの再発行手続きが必要です。サービス提供元のマニュアル、FAQをご参照いただくか、サービス提供元へお問い合わせください。
誤ってトークンを削除してしまった。	・初期設定が完了していないとき ⇒サービス提供元から、再ダウンロードして、初期設定を行ってください。 P.9-13 ・初期設定が完了しているとき ⇒ワンタイムパスワードアプリの再発行手続きが必要です。サービス提供元のマニュアル、FAQをご参照いただくか、サービス提供元へお問い合わせください。
ワンタイムパスワード認証サービスを退会したい。	サービス提供元のマニュアル、FAQをご参照いただくか、サービス提供元へお問い合わせください。
アプリロックコードを忘れてしまった。	アプリロックコードの再発行は出来ません。 サービス提供元のマニュアル、FAQをご参照いただくか、サービス提供元へお問い合わせください。
有効期限を知りたい。	ワンタイムパスワード画面で確認ができます。 （表示例：2010/12/31）
有効期限がきれてしまった。	継続して利用する場合は、有効期限を更新してください。更新手続きが別途、必要な場合があります。詳しくは、サービス提供元のマニュアル、FAQをご参照いただくか、サービス提供元へお問い合わせください。 P.28-29

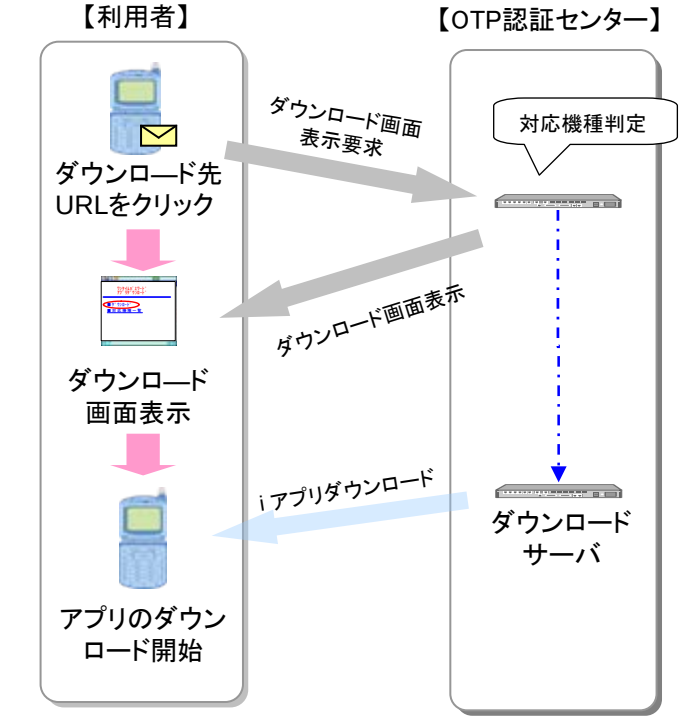
Copyright©2013　yokohama shinkin bank

Q	A
パスワード補正とは。	正しいパスワードを生成するために、お使いの携帯電話とサーバーの時刻のずれを、サーバー側で管理、補正する機能です。 ただし、時刻のずれが大きすぎる場合は、補正ができないことがあります。 本アプリをご利用になる前に、お使いの携帯電話の日時を正しく設定してください。
パスワード補正でエラーになる。	・携帯電話の日時が正確でない可能性があります。 ⇒日時を正確に設定してください。 正しく設定してもエラーになる場合は、トークンを一旦削除の上、再発行手続きが必要となります。サービス提供元のマニュアル、FAQをご参照いただくか、サービス提供元へお問い合わせください。
SIMチップを入れ替えたい。	SIMチップを入れ替えた場合、携帯アプリをダウンロードした際に使用したSIMチップと同一でないと携帯アプリが利用できなくなりますので、ご注意ください。 ※SIMチップとは・・・ 携帯電話会社が発行する、契約者情報を記録したICチップのことです。携帯電話機に差し込んで利用者の識別に使われています。SIMチップの差し替えにより、複数の端末を同じ契約者扱いで利用することができます。 ＜参考＞ 各キャリアごとに、SIMチップ（SIMカード）はそれぞれ下記のように呼ばれています。 DoCoMo・・・「FOMAカード」 au・・・「au ICカード 」 SoftBank・・・「USIMカード」
SDカード等の外部メモリーに保存したい。	一部のキャリア、端末において、携帯アプリを外部メモリー（SDカード等）へ保存できる機能が提供されていますが、その際の携帯アプリの動作保証はされていませんので、ワンタイムパスワードの外部メモリーへの保存は行わないでください。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

Q	A
NTTデータとRSAセキュリティの役割とは。	NTTデータは、サービス提供者にワンタイムパスワードアプリを利用した認証サービスを提供しております。 RSAセキュリティは、ワンタイムパスワード認証に必要なソフトウェアの提供を行っております。
「通信エラー」が発生する。	電波状態が悪かった可能性がありますので、電波状態を確認し、しばらくたってから再試行してください。それでもうまくいかない場合は下記をご確認ください。 ①DoCoMoの場合 ・アプリの「通信設定」が「通信しない」になっている可能性があります。アプリの「通信設定」をご確認いただき「通信する」に設定して再試行してください。 ・「セルフモード」が「ON」になっている可能性があります。「セルフモード」をご確認いただき「OFF」に設定して再試行してください。 ②auの場合 ・「電波OFFモード」が「ON」になっている可能性があります。「電波OFFモード」をご確認いただき「OFF」に設定して再試行してください。 ③SoftBankの場合 ・携帯アプリの「セキュリティレベル」の「ネットワークアクセス」が「許可しない」になっている可能性があります。「セキュリティレベル」の「ネットワークアクセス」をご確認いただき、「ネットワークアクセス」を「すべて許可」に設定にして再試行してください。 ・「オフラインモード」が「ON」になっている可能性があります。「オフラインモード」をご確認いただき「OFF」に設定して再試行してください。 ・長期間携帯電話を使用しなかった場合、携帯の内部時刻がずれている可能性があります。「ネットワーク自動調整」機能で補正してから再試行してください。 ※設定方法については、各キャリア、機種に付属の操作説明書をご確認ください。尚、機種によっては、上記の設定機能が存在しない場合もありますのでご注意ください。
SoftBankでアプリをダウンロードした直後にエラーが発生し終了する。	SoftBankの一部のメーカの端末で、端末の仕様上、アプリをダウンロードした直後、そのままアプリを起動するとエラーが表示されアプリが終了する場合があります。この場合は、アプリを再度起動すれば、正常に使用できるようになります。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

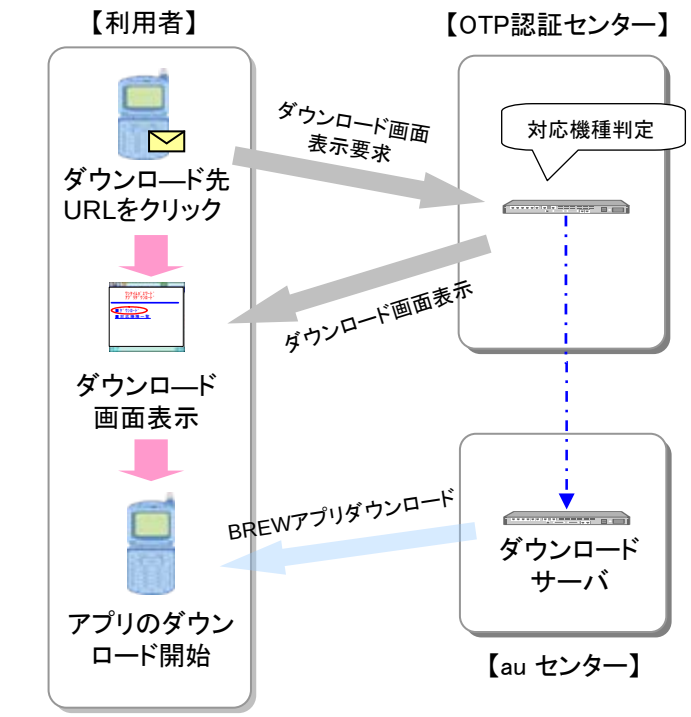
Q	A
アプリのダウンロードセンターについて。	本サービスでは、DoCoMo,au,SoftBankの3キャリアについて、アプリを提供しておりますが、それぞれキャリアごとにアプリダウンロードまでの流れが一部異なります。 下記の図のように、アプリのダウンロードURLをクリックすると、認証センター側で対応機種であるか判別されます。その後、携帯電話の画面にダウンロード画面が表示されるまでは、各キャリアとも共通ですが、アプリ本体のダウンロード先は、DoCoMoの場合は、認証センターのダウンロードサーバ、auの場合は、auのダウンロードサーバ、SoftBankの場合は、SoftBankのダウンロードサーバとなります。 au、及びSoftBankの場合、アプリのダウンロード先は各キャリアのダウンロードサイトとなりますので、ダウンロードサイトの都合により、ダウンロードが出来ない場合があります。特に、auについては、毎月第3火曜日のAM2時～7時が定期メンテナンス時間帯となっており、この時間帯はアプリのダウンロードが出来ない場合があります。ご不明な点はauの「総合案内」までお問い合わせください。 DoCoMoの場合 

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

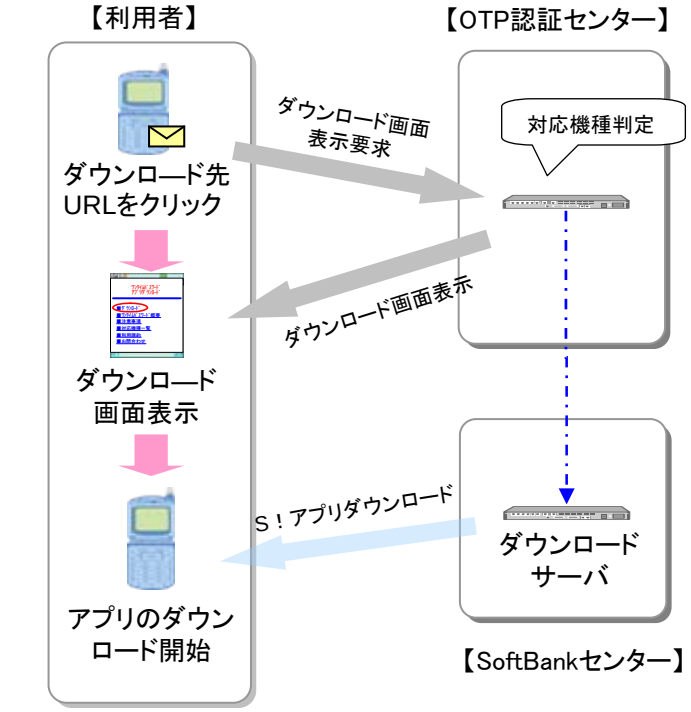
Q

A

auの場合



SoftBankの場合



Copyright©2013　yokohama shinkin bank

Q	A
アプリのダウンロードが出来ない。	アプリのダウンロードが出来ない場合、次の点をご確認いただき、再度試行してください。 ①電波状態が悪い場合 電波状態が悪かった可能性がありますので、電波状態の良好な状態で再度試行してください。 ②ご利用端末が非対応の場合 お客様のご利用機種が、本サービスに対応していない場合があります。その場合は、「申し訳ございませんが、お客様のご利用機種は当アプリには対応しておりません。」というメッセージが表示され、アプリのダウンロードが出来ません。 ③「フルブラウザ」設定の場合 お客様のご利用端末が、「フルブラウザ」モードに設定されている可能性があります。本サービスでは、「フルブラウザ」モードではダウンロードが出来ない仕様となっておりますので、お手数ですが通常の携帯ブラウザに切り替えて再度試行してください。 ④本アプリをインストール済みの場合 すでにお客様のご利用端末、本ワンタイムアプリがダウンロード済みの可能性があります。その場合は、ワンタイムパスワードはダウンロードできません。 ⑤アプリフォルダの容量が不足している場合 お客様のご利用端末のアプリフォルダの容量が不足している可能性があります。その場合は、不要なアプリを削除の上、再度試行してください。 ⑥ダウンロードセンターが定期メンテナンス中の場合 ダウンロードセンターが、定期メンテナンス中の可能性があります。ご不便をおかけいたしますが、定期メンテナンス時間帯以外の時間帯で再度試行してください。 ※設定方法については、各キャリア、機種に付属の操作説明書をご確認ください。尚、機種によっては、上記の設定機能が存在しない場合もありますのでご注意ください。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

Q	A
ご利用可能なメールアドレス（ドメイン）について。	このワンタイム認証サービスでご利用いただけるメールアドレスのドメインは下記のようになります。下記以外のメールアドレスのドメインでのご利用はできませんので、あらかじめご了承ください。ご不明な点はサービス提供元までお問い合わせください。 ①DoCoMoの場合 @docomo.ne.jp ②auの場合 @ezweb.ne.jp @〇〇〇.biz.ezweb.ne.jp　※〇は任意 ③SoftBankの場合 @softbank.ne.jp @x-vodafone.ne.jp　※x=d,h,t,c,k,q,n,s,r @jp-x.ne.jp　※x=d,h,t,c,k,q,n,s,r @disney.ne.jp
申し込んだのに、ダウンロードURLメールが届かない。	ワンタイムパスワードアプリの利用申請を行ったのに、ダウンロードURLメールが届かない場合、お手数ですが、次の点をご確認いただき再度試行してください。 ①メール設定で本サービスがドメイン許可されていない場合 お客様のご利用端末が、迷惑メール設定により本サービスのメールを受信できない設定になっている可能性があります。ドメイン指定で「@otp-auth.net」を許可する設定に変更いただき、再度利用申請からやり直ししてください。 ※設定方法については、各キャリア、機種に付属の操作説明書をご確認ください。 ②メール設定で本サービスがドメイン許可されていない場合 お客様のご利用端末が、URL付きメールを受信しない設定になっている可能性があります。URL付きメールを許可する設定に変更いただき、再度利用申請からやり直してください。 ③申請時のメールアドレスが誤っていた場合 利用申請時に語入力などで、誤ったメールアドレスで申請された可能性がありますので、再度利用申請からやり直ししてください。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

Q	A
キャリアに問い合わせしたい。	お手持ちの携帯端末の操作方法やメンテナンス時間等に関するご質問、不明点は、各キャリアごとに用意されているお客様サポート窓口までお問い合わせください。 ①DoCoMoの場合 DoCoMo インフォメーションセンター DoCoMoの携帯電話からの場合：151（無料） 一般電話からの場合：0120-800-000 ②auの場合 総合案内 auの携帯電話からの場合：157（無料） 一般電話からの場合：0077-7-111 ③SoftBankの場合 総合案内 SoftBankの場合：157（無料） 一般電話からの場合：0088-21-2000
アプリのバージョンアップについて。	①アプリのバージョンアップ版の提供について 機種によって、最新のアプリバージョンが異なる場合があります。発売から数年が経過した端末については、バージョンアップ版の提供を終了していることがあります。 ②SoftBankのバージョンアップについて SoftBankの一部の端末では、バージョンアップの際、「データを新しいS!アプリに引き継ぎますか？」や「元のアプリのユーザデータを残して上書きしますか？」などのメッセージが表示される場合があります。その場合は「YES」を選択してバージョンアップを実施してください。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

4.3 エラー表示一覧

初期設定／トークン追加時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
入力誤り	A911	入力内容に誤りがあります。内容を修正して再度送信してください。	入力内容に誤りがあります。[サービスID][ユーザID][利用開始パスワード]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	A916	このサービスIDのトークンは既に登録済みです。	このサービスIDのトークンは、すでにアプリに登録されています。1台の携帯電話に同一サービスIDのトークンは1つしか利用できません。
	S0B1/S0C1	認証に失敗しました。ユーザIDと利用開始パスワードを確認してください。	サービスへの登録が確認できません。[ユーザID]と[利用開始パスワード]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	S0B4	入力したユーザIDは、既に利用開始しています。ご不明な点は利用者マニュアルをご参照ください。	入力したユーザIDは、既に利用開始しています。[ユーザID]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。 再度実施しても、うまくいかない場合はサービス提供元にお問合せ下さい。
	S0B5	入力したユーザIDは、既に利用停止しています。ご不明な点は利用者マニュアルをご参照ください。	入力されたユーザIDは、現在、利用を停止しています。[ユーザID]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。 再度実施しても、うまくいかない場合はサービス提供元にお問合せ下さい。
通信不安定	A000	通信できません。入力したサービスIDをご確認のうえ再度送信するか、しばらくしてから再操作してください。	通信が正常に完了しませんでした。[サービスID]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	A001/A002/A003 A005～A010	初期設定に失敗しました。しばらくしてから再試行するか、利用者マニュアルをご参照ください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
その他	S0C4	利用開始パスワードはロックされました。利用者マニュアルをご参照ください。	[利用開始パスワード]がロックされています。サービス提供元のマニュアル、FAQをご参照いただくか、サービス提供元へお問い合わせください。
	S0F1	認証に失敗しました。携帯電話の時刻がずれています。時計設定を行ってから再度[初期設定/トークン追加]を行ってください。	サービスへの登録が確認できません。お使いの携帯電話の日付／時刻が正しく設定されていない可能性があります。正しい日付／時刻に設定してアプリを再起動してください。再度実施しても、うまくいかない場合はサービス提供元にお問合せ下さい。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

有効期限の更新時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
通信 不安定	A300	通信ができません。しばらくしてから再操作してください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
	A301/A302/A303 A306～A310	ライセンスキー更新に失敗しました。しばらくしてから再試行するか、利用者マニュアルをご参照ください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
その他	S3B3	ライセンスキー更新に失敗しました。しばらくしてから再試行するか、利用者マニュアルをご参照ください。	有効期限の更新ができません。入力内容をご確認の上、再試行してください。または、サービス提供元のマニュアル、FAQをご参照いただくか、サービス提供元へお問い合わせください。
	S3B5	入力したユーザIDは、既に利用停止しています。ご不明な点は利用者マニュアルをご参照ください。	現在、利用を停止しています。サービス提供元のマニュアル、FAQをご参照いただくか、サービス提供元へお問い合わせください。
	S3E4	トークンの有効期限はまだ切れていません。利用者マニュアルをご参照ください。	有効期限更新の受付期間外です。お使いの携帯電話の日付／時刻が正しく設定されていない可能性があります。正しい日付／時刻に設定してアプリを再起動してください。再度実施しても、うまくいかない場合はサービス提供元にお問合せ下さい。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank

パスワード補正時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
通信不安定	A400	通信ができません。しばらくしてから再操作してください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
	A401/A403/A404	パスワード補正に失敗しました。しばらくしてから再試行するか、利用者マニュアルをご参照ください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
その他	S4E3	トークンの有効期限が切れています。利用者マニュアルをご参照ください。	トークン有効期限が切れたため、ご利用になれません。携帯アプリを再起動していただき、まず有効期限の更新を実施してください。その後、再度パスワード補正を実施してください。再度実施しても、うまくいかない場合は、サービス提供元へお問い合わせください。
	S4H1	パスワード補正に失敗しました。しばらくしてから再試行するか、利用者マニュアルをご参照ください。	パスワード補正が出来ません。お使いの携帯電話の日付／時刻が正しく設定されていない可能性があります。正しい日付／時刻に設定してアプリを再起動してください。再度実施しても、うまくいかない場合はサービス提供元にお問合せ下さい。
	S4H9	パスワード補正に失敗しました。しばらくしてから再試行するか、利用者マニュアルをご参照ください。	パスワード補正を連続的に実行した場合にこのエラーが発生します。一度パスワード補正を実施されてから3～4分時間をおいて実行してください。（本来、パスワード補正は複数回実施する必要はありません）

その他のエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
アプリロックコード入力	A914	入力内容に誤りがあります。内容を修正して再度送信してください。	入力内容に誤りがあります。「アプリロックコード」に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
au端末固有	A9E2	メモリが足りません。いくつかのファイルを削除してください。	保存しているファイル（写真、画像、音楽など）をいくつか削除してください。
	A9EX	メモリが足りません。他のアプリを終了してから起動してください。	他のアプリを終了させてから、再度、本アプリを起動させてください。

上記以外のエラーが発生した場合は、再度試行いただき、それでもうまくいかない場合は、お手数ですがサービス提供元までお問合せください。

Copyright©2013　yokohama shinkin bank